

### DAFTAR PUSTAKA TENTATIF

- Afriliana, Safitri. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2010.
- Darsono, 2008. *Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction sebagai mediator, The 2 nd National Conference UKWMS*, Surabaya
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty*, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta
- Hunsaker, and Cook Sernovitz. (2009). *Word of Mouth Marketing(WoM). How smart Companies get people Talking*. Kaplan.
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV.Afabeta. Bandung.
- Ismaryono. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Tesis Pascasarjana, Universitas Mercu Buana, 2007.
- Koontz & Weihrich (2007), *Management*, 9th ed, Mc Graw Hill Inc,
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th ed*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen. 2011. *Service Marketing "People, Technology, Strategy"* 7<sup>th</sup> edition. Pearson Prentice Hall, London.
- Malhotra, K. Naresh. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Morgan, Robert M. And Shelby D. Hunt. 2009. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing*.
- Nina, Kurniasari. *Jurnal Mahasiswa Q-Man, Volume I, No. 3, Mei 2012 Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Nooteboom. 2008. *Consumer Behaviour a Framework*. First edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

- Putri, Meifithri. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra utara, 2012.
- Riduwan. 2009. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi, dan Aplikasi*. Jilid 1. Alih Bahasa: Mulyana, L. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Rofiq, Ainur. (2007). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-commerce studi pada Pelanggan E-commerce di Indonesia ( on line)*  
[http://www.rofiq.web.id/files/tesis\\_ainurrofiq\\_dimensi\\_trust.pdf](http://www.rofiq.web.id/files/tesis_ainurrofiq_dimensi_trust.pdf)
- Saputro, R. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro
- Schiffman, Leon G dan Leslie L. Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Vanessa Gaffar. 2007. CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management Dan Marketing Public Relations). Bandung : Alfabeta.
- <http://www.google.com/>
- [http://www.google.com/Pengertian Kepercayaan Pelanggan/](http://www.google.com/Pengertian%20Kepercayaan%20Pelanggan/)
- [http://www.google.com/Pengertian Kualitas Layanan/](http://www.google.com/Pengertian%20Kualitas%20Layanan/)
- [http://www.google.com/Pengertian Loyalitas Pelanggan/](http://www.google.com/Pengertian%20Loyalitas%20Pelanggan/)
- <http://www.unj.ac.id>
- <http://www.widyatrans.com>
- <http://www.wikipedia>